

**Ser.S.A.** 

*servizi sociali assistenziali*

# **Regolamento interno dei servizi residenziali**



## Indice

- Art. 1 – Finalità ed obiettivi
- Art. 2 – Servizi offerti
- Art. 3 – Accoglienza ed inserimento
- Art. 4 – Norme di comportamento
- Art. 5 – Norme di sicurezza
- Art. 6 – Pagamento della retta
- Art. 7 – Uscite e permessi
- Art. 8 – Responsabilità ed assicurazioni
- Art. 9 – Volontariato
- Art. 10 – Dimissioni dal Centro Servizi
- Art. 11 – Disposizioni finali

## Art. 1

### Finalità ed obiettivi

Il Centro Servizi gestito da Ser.S.A., società partecipata del Comune di Belluno, è parte integrante della rete dei servizi previsti dalle leggi e regolamenti della Regione Veneto, organizzati per fornire prestazioni assistenziali a persone adulte/anziane del territorio.

Il presente regolamento si prefigge i seguenti scopi:

- a- Informare i fruitori e i loro familiari delle prestazioni e dei servizi offerti da Ser.S.A.;
- b- Facilitare la conoscenza delle regole necessarie al buon andamento della vita comunitaria.

## Art. 2

### Servizi offerti

I servizi offerti dalla Società sono descritti in dettaglio nella Carta dei Servizi, che delinea il modello generale d'intervento dell'Ente ed assicura la più completa informazione sulle modalità di utilizzo, le tipologie e le caratteristiche dei servizi erogati ed i relativi livelli assistenziali garantiti.

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e la gestione unicamente del servizio residenziale per persone non autosufficienti;

## Art. 3

### Accoglienza ed inserimento

Al momento dell'ingresso la persona viene accolta nel nucleo assegnato; per successive esigenze legate allo stato di salute o per motivi organizzativi, potranno verificarsi degli spostamenti di stanza o di nucleo, stabiliti dall' UOI (unità operativa interna) previa comunicazione sia all'ospite che ai suoi familiari.

La persona inserita nel centro servizi è a conoscenza e si obbliga a:

- a- Versare mensilmente la retta;
- b- Riconoscere a Ser.S.A il diritto di dimissione in caso di inadempienza del pagamento ed in tutti i casi specificati nell'ART.10, dimissioni dal centro servizi, del presente regolamento interno;
- c- Sostenere le spese di medicinali e sanitarie che non rientrino nel prontuario dei farmaci e prestazioni secondo quanto stabilito dalla convenzione tra Azienda Ulss e Ser.S.A;
- d- Essere accompagnato alle visite specialistiche o per altre necessità personali fuori della struttura, da personale esterno di Ser.S.A. (familiari, volontari, assistenza privata, o altro);
- e- Fornire la dotazione di biancheria personale e di sostituirla tempestivamente in caso di usura, danneggiamenti o per altre esigenze legate alle condizioni personali dell'anziano;
- f- Trasferire la propria residenza presso la struttura come previsto dalle normative vigenti (se definitivo).

### **Accoglienza con impegnativa di residenzialità**

L'accoglienza per gli anziani con impegnativa di residenzialità avviene secondo le modalità del Regolamento per l'accesso ai servizi residenziali dell'Ulss n. 1 Dolomiti. Con il DGR996/2022 le impegnative di 1° livello assistenziale (ridotta intensità di assistenza sanitaria) e di 2° livello assistenziale (media intensità assistenza sanitaria) sono state unificate nell'impegnativa con quota unica.

In fase di assegnazione dei posti letto l'equipe multidisciplinare tiene comunque in considerazione il profilo assistenziale di ogni ospite identificando il nucleo più adatto alla sua ospitalità, al fine di garantire la miglior assistenza possibile.

Le accoglienze con impegnativa di residenzialità possono essere:

- **Temporanea**, con durata di 30, 60 oppure 90 giorni definita in sede di UVMD. Al termine del progetto di accoglienza è sempre prevista la dimissione per rientro a domicilio con un percorso strutturato.
- **Definitiva**, per questo tipo di accoglienza l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per la residenzialità a lungo termine.

### **Accoglienza SAPA (Sezione Alta Protezione Alzheimer)**

Presso il nucleo Lillà è presente la Sezione Alta Protezione Alzheimer (SAPA). Il diritto di accesso alla SAPA avviene secondo procedure previste dal regolamento dell'ULSS 1 Dolomiti, in relazione alla posizione occupata nella specifica graduatoria. In base ai regolamenti vigenti tutti i ricoveri presso il nucleo SAPA sono temporanei per una durata di 60 giorni, eventualmente prorogabili a seguito di verifica da parte dell'UVMD. Al termine del progetto di accoglienza le persone vengono dimesse con un percorso strutturato di rientro al proprio domicilio o di inserimento in struttura residenziale.

### **Accoglienza senza impegnativa**

Presso il Centro Servizi Ser.S.A, al fine di rispondere a problemi di natura sociale, sanitaria ed assistenziale delle persone anziane e delle loro famiglie, è possibile l'accoglienza temporanea senza impegnativa solo ed esclusivamente nel caso in cui non risultino occupati e occupabili da graduatoria posti letto per anziani con impegnativa di residenzialità e previo nullaosta da parte dell'ufficio Gestore Unico dell'ULSS 1 Dolomiti.

### **Accoglienza per persone in Stato Vegetativo Permanente o affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SVP/SLA)**

Presso il nucleo Bucaneve è presente il servizio di residenzialità per persone in Stato Vegetativo Permanente o affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SVP/SLA); l'accesso avviene secondo procedure previste dal regolamento dell'ULSS 1.

## Art. 4

### Norme di comportamento

Ser.S.A Srl si impegna per quanto possibile a garantire ad ogni persona la qualità nella relazione verso i propri familiari e la comunità. Per facilitare le relazioni personali degli ospiti, l'accesso alla struttura di parenti e degli amici avviene senza limitazioni, fatta eccezione per le eventuali misure di prevenzione e di contenimento del contagio da covid-19 e/o da analoghe patologie, o comunque a tutela della salute degli ospiti che la Ser.S.A. Srl ritenga necessario adottare.

Le fasce orarie di accesso sono le seguenti:

- Mattino dalle 9.15 alle 11.15
- Pomeriggio.
  - o Nucleo **Stella Alpina e Ciclamino**: dalle ore 15.15 alle ore 17.15
  - o Nucleo **Lillà**: dalle ore 15.00 alle ore 17.30
  - o Nucleo **Bucaneve, Margherita e Mimosa**: dalle ore 15.00 alle ore 17.00
  - o Nucleo **Fiordaliso**: dalle ore 15.30 alle ore 18.00

All'interno della struttura residenziale è richiesto:

- Rispetto della privacy degli anziani che risiedono nei nuclei e nelle loro stanze; E' vietato scattare foto ad altri residenti, dipendenti, ambienti interni alla struttura e divulgarne il contenuto. Eventuali richieste specifiche rispetto lo stato di salute degli ospiti verranno fornite direttamente dal servizio infermieristico e/o medico solo ed esclusivamente ai familiari referenti e/o Amministratori di sostegno.
- Il pieno rispetto del lavoro prestato dal personale di Ser.s.a.; per tale motivo è fatto obbligo a chiunque di uscire dalla stanza durante le operazioni di assistenza e di cura alla persona.

Per non arrecare disturbo agli anziani e favorire il riposo, si raccomanda ai familiari e ai visitatori di evitare il più possibile i rumori e moderare il tono di voce durante l'orario di visita.

In ogni caso il comportamento degli anziani, dei familiari e dei visitatori non deve arrecare disturbo alla vita di comunità od ostacolare l'erogazione dei servizi da parte del personale della Ser.S.A. Srl.

I residenti e i familiari non possono pretendere prestazioni personali non contemplate nei programmi di lavoro all'interno dei nuclei ed il personale non può ricevere alcun tipo di compenso/ regali di qualsiasi genere, denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

In casi particolari l'orario di visita può essere derogato per consentire la presenza dei familiari durante ore particolari del giorno o della notte come ad esempio per i pasti o per l'assistenza nel fine vita. Tali permessi vengono valutati in equipe dal coordinatore e autorizzati o revocati da quest'ultimo. Ciascun familiare è tenuto a rispettare in questi casi con la massima scrupolosità e attenzione le indicazioni fornite.

## Art. 5

### Norme di sicurezza

Per garantire la massima sicurezza all'interno della residenza ed il rispetto della normativa vigente, in base ai principi di precauzione e prevenzione, Ser.S.A. Srl fa divieto di:

- fumare all'interno della struttura;
- introdurre bevande alcoliche o qualsiasi alimento, se non previa autorizzazione con il personale infermieristico presente in nucleo;
- utilizzare apparecchiature potenzialmente pericolose come fornelli elettrici stufe o altro genere di apparecchiature;
- introdurre animali ad eccezione degli animali legati alle attività educativo/riabilitative se non preventivamente concordato con il Coordinatore di nucleo;
- utilizzare apparecchi audiovisivi senza l'utilizzo di apposite cuffie.

## Art. 6

### Pagamento della retta

Il Comune di Belluno approva annualmente le rette per i servizi erogati da Ser.S.A, applicate dal primo giorno di accesso al servizio e, comunque, non oltre il terzo giorno successivo alla proposta del posto per il titolare di impegnativa di residenzialità. La retta si applica fino al giorno di uscita. Per chi non è titolare di impegnativa si prevede l'entrata in struttura entro il terzo giorno dalla assegnazione del posto e si utilizzano le modalità sotto indicate per le assenze.

In caso di ricovero ospedaliero o permesso concordato con il coordinatore, viene applicata la retta intera fino al quinto giorno di assenza e il 75% della tariffa dopo il sesto giorno. La retta comprende tutti i servizi erogati; restano a carico dell'utente i medicinali che non rientrano nel prontuario dei farmaci, delle prestazioni e gli ausili (in assenza del riconoscimento dell'invalidità civile) e le prestazioni della podologa.

Il giorno di uscita per trasferimento verso un'altra struttura si applica il 50% della tariffa.

## Art. 7

### Uscite/Permessi

In caso di uscita dell'anziano residente dal Centro Servizi per motivi personali, è richiesta la firma del modulo di presa di responsabilità da parte della persona stessa, del familiare, di un suo delegato o dell'amministratore di sostegno.

## Art. 8

## **Responsabilità e Assicurazioni**

### **Oggetti e denaro**

Ser.S.A. Srl raccomanda vivamente agli ospiti, ai loro familiari e/o amministratori di sostegno di non lasciare in struttura denaro e/o oggetti di valore e declina sin d'ora ogni responsabilità legata alla loro perdita, furto, danneggiamento e/o rottura derivata da uso improprio da parte dell'ospite e familiari e personale tutto. Nel caso in cui, nel corso dell'accoglienza, venga evidenziato un cambiamento significativo delle autonomie della persona l'equipe del Nucleo provvederà a far presente ai familiari e/o Amministratore di Sostegno la situazione procedendo alla riconsegna degli averi.

Nell'eventualità in cui gli oggetti portati in struttura risultino essere di stretta necessità al fine di garantire il comfort dell'interessato es: occhiali, protesi dentarie, acustiche ecc... Ser.S.A. risponde solo ed esclusivamente nel caso in cui venga accertato che la rottura e/o danneggiamento del bene sia da imputare ad un evento accidentale dovuto al personale Ser.S.A. sia dipendente che in appalto.

In tal caso, previo accertamento della dinamica da parte della Direzione. Verrà attivata l'assicurazione convenzionata la quale si occuperà dell'indennizzo, secondo le condizioni contrattuali indicate nella polizza, se il danno risulta essere irreparabile oppure provvederà a sostenere le spese di riparazione. Ogni forma di rimborso verrà effettuata tramite bonifico bancario evaso direttamente sul cc dell'ospite.

Non è prevista la custodia di denaro presso gli uffici o i nuclei della struttura tuttavia, solo per persone prive di rete familiare con nomina di ADS attiva e solo previa valutazione da parte dell'assistente sociale della struttura, è possibile concordare la custodia di una piccola somma di denaro per far fronte a piccole spese personali dell'ospite. Si precisa che ogni singola spesa viene comunque prima condivisa e successivamente autorizzata dall'ADS. L'Amministratore di Sostegno prende atto che la custodia di denaro concordata all'ingresso è puramente finalizzata ad agevolare il proprio compito di ordinaria amministrazione e libera Ser.S.A. Srl da qualsiasi responsabilità legata alla sua perdita, non imputabile a colpa grave della struttura.

### **Capi di biancheria e vestiario**

Tutti i capi di vestiario all'ingresso devono essere registrati sull'apposito modulo fornito dal reparto e successivamente censiti nella cartella personale dell'ospite. Gli indumenti verranno successivamente taggati con il nome della persona ed inviati al lavaggio presso il servizio lavanderia in appalto. Tale procedura viene attuata in egual modo sia per gli ospiti residenti che i temporanei. Eventuali integrazioni del guardaroba effettuate in momenti successivi all'accoglienza devono essere consegnate al personale del nucleo il quale provvederà ad effettuare nuova registrazione e tagging. Il modulo di registrazione andrà sempre controfirmato dal familiare o ADS. Si raccomanda di prendere visione delle caratteristiche che devono avere i capi per essere lavati all'interno del servizio di lavanderia della Ser.S.A. Il personale di Ser.S.A. segnala, al

momento dell'ingresso in struttura o comunque ad ogni nuova integrazione, la presenza di indumenti non adatti per caratteristiche della persona oppure per qualità dei capi stessi (es capi in lana) e li riconsegna ai familiari o ADS con le relative indicazioni per la corretta fornitura del vestiario. Qualora su scelta dell'interessato, familiare o ADS tali indumenti vengano lasciati ugualmente in dotazione nonostante il parere negativo espresso dall'equipe, Ser.S.A. si ritiene libera da eventuali responsabilità legate a rotture e/o danneggiamenti dei capi. Eventuali richieste di lavaggio dei capi a domicilio verranno valutate solo in caso di situazioni particolari ed eventualmente autorizzate dal Coordinatore. Nel caso in cui per errore il capo venga mandato a lavare presso lavanderia esterna Ser.S.A. non si rende responsabile di eventuali rotture e/o danneggiamenti. Ser.S.A. risponde per il danneggiamento o lo smarrimento di indumenti e i capi di vestiario consegnati e registrati solo e soltanto nel caso in cui sia evidente che il danneggiamento sia imputabile al personale della struttura sia dipendente che in appalto e che siano state rispettate le indicazioni sopra riportate e le condizioni di lavaggio indicate. Dovrà essere tenuto in considerazione il naturale decorso di usura degli indumenti stessi.

## Art. 9 Volontariato

Ser.S.A. valorizza la presenza del volontariato, ne sancisce e disciplina l'accesso con apposite convenzioni che individuino le attività da svolgere, le modalità di relazione e l'interazione con l'anziano come previsto dalla norma di riferimento. I volontari svolgono la propria opera per soli fini di solidarietà senza scopo di lucro e senza alcuna remunerazione.

Ser.S.A. promuove e valorizza le attività delle associazioni di volontariato che integrino l'attività istituzionale, al fine di migliorare la qualità complessiva della vita degli anziani nella residenza.

I volontari, coordinati dal Servizio Educativo, offrono supporto nelle diverse attività di Ser. S.A., in particolare:

- accompagnano le persone in ospedale per visite od esami, nel caso di trasporto in ambulanza salgono anche loro nel mezzo. I volontari vengono attivati solo ed unicamente nel caso in cui la persona sia priva di rete di supporto. Ai volontari che si occupano di questa attività potrà essere consegnata parte essenziale della documentazione clinica dell'assistito solamente al fine di agevolare il passaggio di informazioni con il personale medico ospedaliero. Il servizio infermieristico e medico di Ser.S.A resta sempre a disposizione dei medici ospedalieri per fornire tempestivamente informazioni aggiuntive o delucidazioni del caso.
- Accompagnano le persone all'esterno della struttura per passeggiate o semplici commissioni.
- Partecipano e organizzano attività ludiche e feste.

Tutti i volontari sono iscritti ad associazioni di volontariato con le quali Ser.S.A. Srl stipula specifici accordi finalizzati a:



- Tutelare la sicurezza del volontario e delle persone assistite attraverso idonee coperture assicurative
- Tutelare la privacy delle persone residenti ai sensi del Regolamento Europeo di protezione dei dati (GDPR 2016) attraverso specifiche autorizzazioni al trattamento dei dati.
- Consentire che ogni attività svolta nei confronti della persona residente da parte dei volontari venga supervisionata e controllata dal personale infermieristico o educativo.

Nel caso in cui la persona residente o il familiare non vogliano il supporto del personale volontario, è sufficiente comunicarlo all'infermiere o al coordinatore.

## Art. 10 Dimissioni dal Centro Servizi

### **Dimissioni dal Centro Servizi per via ordinaria:**

Al termine del periodo di accoglienza temporanea, per i moduli sollievo e SAPA come riportato nel progetto di accoglienza definito dal Distretto ULSS 1 Dolomiti in sede di valutazione.

Per scelta individuale previo preavviso di almeno 7 giorni presentato in forma scritta all'Assistente Sociale.

Quando vi sia la necessità di occupare il posto letto con impegnativa di residenzialità, temporaneamente occupato a titolo privato pagante.

### **Le dimissioni dal Centro Servizi possono essere altresì disposte ad iniziativa della Ser.S.A. Srl nei seguenti casi:**

- a. Morosità nel pagamento della retta:  
In caso di mancato e/o ritardo del versamento degli importi dovuti, Ser.S.A. provvederà al loro recupero nei modi di legge con le seguenti modalità:
  - N. 3 solleciti telefonici (i primi due dall'area amministrativa il terzo e da parte dell'Assistente Sociale).
  - Nel caso in cui i solleciti telefonici non vadano a buon fine verrà inoltrato sollecito A/R per convocazione in colloquio con Direzione, Amministrativa e Assistente Sociale. In tale sede verrà definito un piano di rientro.
  - Nel caso in cui entro un mese dalla condivisione del piano di rientro non vi sia alcun riscontro positivo, la pratica verrà affidata ad un legale per il recupero del credito.
  - Nell'eventualità in cui familiari e/o ADS a seguito di sollecito e convocazione in colloquio tramite A/R non si presentino all'incontro senza giustificato motivo, la pratica verrà inoltrata d'ufficio ad un legale per procedere al recupero del credito.
- b. Mancato rispetto del regolamento interno e delle regole di convivenza che possano in qualche modo recare grave disturbo o danno agli altri ospiti.
- c. Comportamenti non corretti da parte dei familiari attuati nei confronti del proprio caro o altri residenti e che possano cagionare grave danno e/o mettere a rischio la loro salute. (a titolo esemplificativo e non esaustivo: prendere decisioni assistenziali in autonomia senza

aver prima aver ricevuto parere positivo da parte dell'equipe assistenziale, somministrare cibi e bevande con consistenze non adatte per patologia dell'ospite senza aver ricevuto parere favorevole da parte dell'equipe assistenziale, compiere movimentazioni in carico in autonomia e o comunque qualsiasi altra azione valutata come rischiosa da parte dell'equipe, etc.)

- d. Comportamenti non rispettosi da parte degli ospiti e/o dei loro familiari o amici nei confronti degli operatori di Ser.S.A. Srl .

**Ser.S.A. Srl procederà ai seguenti adempimenti:**

1. fisserà un primo incontro con i familiari e/o ADS dell'ospite per segnalare le condotte incompatibili con la vita comunitaria, o che violino il regolamento interno, o dannosi alla salute del familiare e/o degli altri ospiti. Se necessario segnalerà le violazioni di legge e/o del presente regolamento agli organi preposti.
2. La situazione verrà sottoposta alla valutazione del Direttore Generale che procederà ad adottare i necessari provvedimenti in ordine alle dimissioni dell'ospite.
3. Ove necessario verrà coinvolto anche il Direttore di Distretto di competenza.

## Art. 11

### Disposizioni finali

Il seguente regolamento viene consegnato in copia a ciascun anziano o familiare (che sottoscriveranno per ricevuta un apposito elenco dei soggetti che hanno ricevuto il predetto regolamento, che resterà a disposizione della Ser.S.A. Srl) e pubblicato nel sito istituzionale di Ser.S.A <http://www.sersa.it/>.

Il Regolamento potrà essere modificato in qualsiasi momento dalla Direzione di Ser.S.A. Srl, in linea con gli aggiornamenti della normativa di riferimento.